2020年6月29日

FAQ不要、文書をアップロードするだけで利用可能な AIによる回答検索サービス 「COTOHA® Search Assist」の提供を開始

～AIが文意を理解することで、キーワード検索を超える効率性を実現～

NTT コミュニケーションズ株式会社(以下 NTT Com)は、社内における情報の検索や、社外のお客さまからの質問への回答を AI(人工知能)が行うサービス「COTOHA® Search Assist」(以下 本サービス)の提供を、2020 年 6 月 30 日より開始します。

本サービスはNTTグループのAI関連技術「corevo®(コレボ)」※1の機械読解技術を活用しており、自然文※2で入力された質問を理解することができます。また、業務マニュアルなど既存のドキュメント※3をアップロードするだけで、AIがその内容を理解し、質問の答えに相当する情報が記載されている箇所を提示することができるため、FAQ (よくある質問)などの準備が不要です。質問に含まれるキーワードを用いる検索サービスに比べ、的確な回答を提示することができます。

1．背景

企業の業務においては、自社サービス・商品の仕様やシステムの操作方法、福利厚生の手続きなどについて、たくさんの疑問、質問が生じます。そして、散在する大量の情報の中から答えを探す手間、あるいはこのような疑問を解決するためのFAQを作成する手間など、発生する業務は少なくありません。また、ウィズコロナ・アフターコロナの社会では、オフィスの書庫を調べたり、他の社員に尋ねたりするハードルが上がることで、その手間はさらに増える可能性があります。

NTT Comは、本サービスによって“調べもの”の大幅な効率化に貢献します。

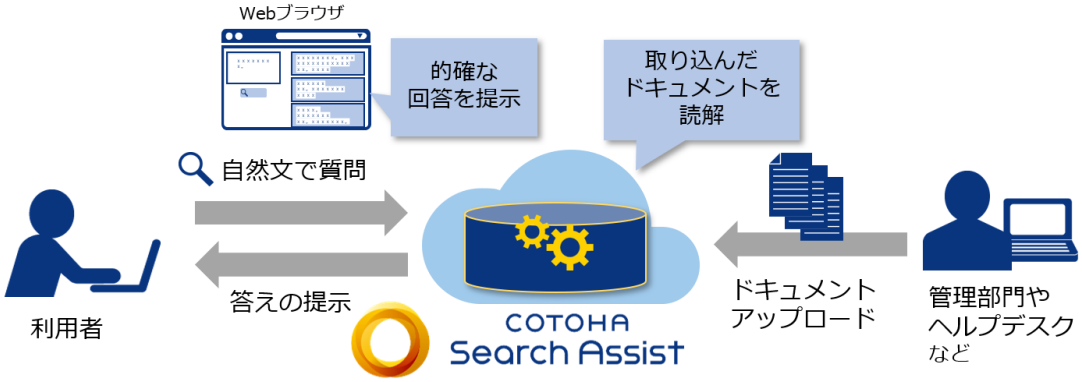
2. 概要

Webブラウザから、お客さま企業ごとに設けられたURLにアクセスし、管理部門やヘルプデスクのスタッフなどが業務マニュアルなどのドキュメントをアップロードすると、AIが書かれている内容を読解して取り込みます。利用者がWebブラウザから自然文で質問を入力すると、アップロードされたドキュメントの全文をファイル横断で検索し、質問の意図に合致した答えを提示します。

NTT コミュニケーションズ株式会社 広報室
NTT Communications Corporation Public Relations Office
〒100-8019 東京都千代田区大手町 2-3-1 大手町プレイスウエストタワー
OTEMACHI PLACE WEST TOWER 2-3-1 Otemachi, Chiyoda-ku, Tokyo 100-8019, Japan
Tel (03)6700-4010 International +81 3 6700 4010

なお、Web上で利用できるため、社外のお客さまからの質問に回答するために活用していただくことも可能です。

<提供イメージ>



3. 特長

(1) AIが文意を理解し、キーワード検索よりも的確な回答を提示

NTT研究所が開発した、文章の構成(章立て・見出しなど)を把握することが可能な最先端の機械読解技術を活用しています。これにより、質問文についても、質問に回答するために取り込んでいるドキュメントについても、その内容を理解することが可能です。

例えば、「異動した後に必要な手続きは？」と質問すると、社内システムの設定マニュアルや、名刺の発注に関する文書など、複数のドキュメントの中から該当する章を探し出し、手続きが記載されている箇所を提示することができます。

単純に「異動」「手続き」のキーワードが含まれたドキュメントを検索するよりも、的確に絞り込まれた回答が提示されるため、素早く答えにたどり着くことが可能です。

(2) FAQ不要、既存のドキュメントをアップロードするだけで利用可能

本サービスでは、文章の中から回答を探し出すモデルを学習させたエンジンを用いており、既存のドキュメントをアップロードするだけで利用することが可能になります。

また、一般的な回答検索サービスを導入する際に生じる、FAQ形式のドキュメントを用意する手間が削減できるだけでなく、FAQではカバーできないような頻度の低い質問にも対応することができます。

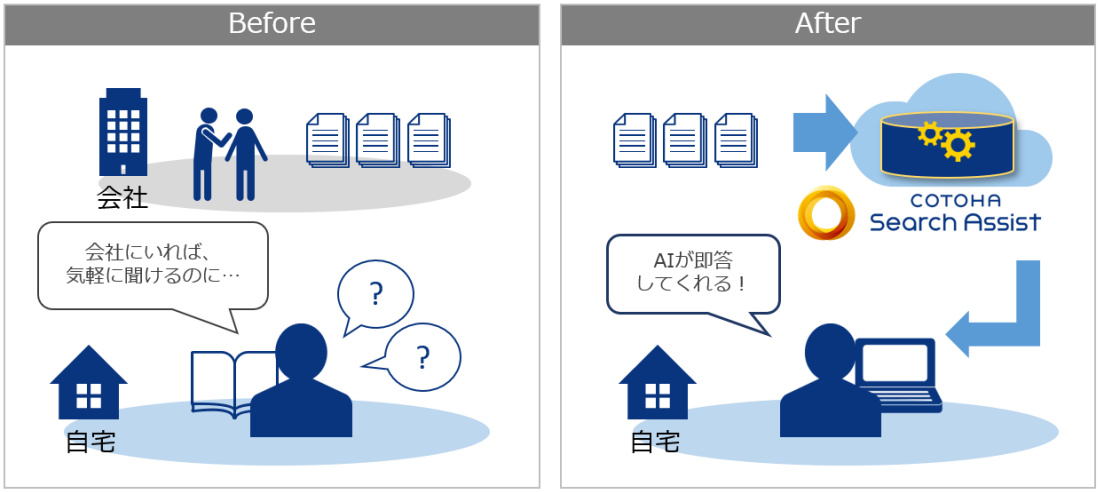
(3) 使えば使うほど精度が向上

質問された内容と提示した結果の記録、および結果に対する質問者の評価を蓄積し、AIが自動で学習します。このため、使えば使うほど検索精度が自動的に向上し、“調べもの”に対してより的確な回答を提示できるようになります。

4. 利用シーン

・在宅勤務支援として

在宅勤務においては、同僚やサポートスタッフがそばにいない、資料が手元にないなど、ちょっとした質問や"調べもの"に関するハードルが上がることがあります。本サービスを利用することで、疑問を気軽に、素早く解決することができます。



その他の利用シーンについては、【別紙】をご参照ください。

5. 利用料金など

初期費用：無料

月額料金：50万円 (税抜)　初月無料

利用ID数：100IDまで

ドキュメント容量：5GBまで (ファイル数は500まで)

6. 今後の展開

対応するファイル形式の追加(PDF 形式)や、プランの追加(対象 ID 数、ドキュメント容量、ドキュメント数の拡大)を予定しています。

なお、本サービスは高精度な日本語解析 AI「COTOHA®」シリーズの一つです。「COTOHA®」は今後も、サービスの追加や強化を行い、あらゆるシーンにおいて AI による DX の実現を目指す「COTOHA® Everywhere」※4 のコンセプトにもとづき、NTT Com および NTT グループのサービスや他社サービスとの連携などを通じて、ICT 全体の発展に貢献していきます。

*記載されている製品名やサービス名は各社の登録商標または商標です。

※1: 「corevo®」は、日本電信電話株式会社の登録商標です。 http://www.ntt.co.jp/corevo/

※2: 話し言葉のように、人間にとって自然な文章のことを指します。

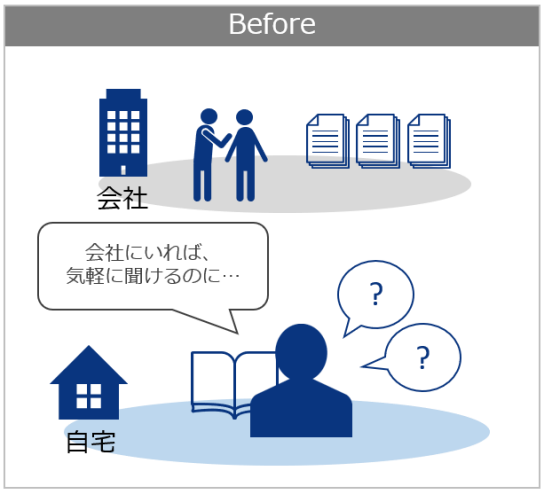
※3: Word 形式(.docx)、PPT 形式(.pptx)に対応しています。今後、PDF 形式(.pdf)への対応も予定しています。

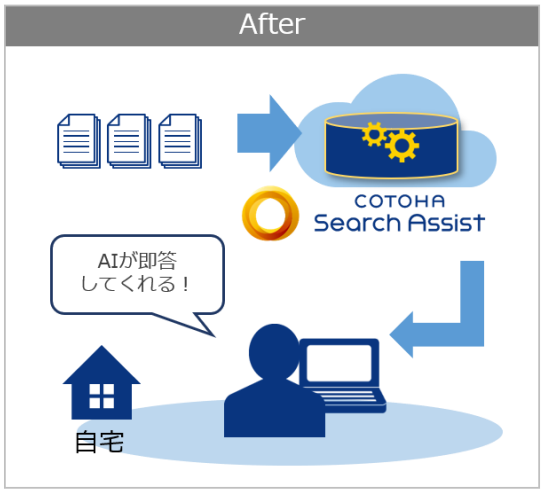
※4:「COTOHA® Everywhere」とは、NTT Com のサービス・ソリューションをはじめ、NTT グループ各社やパートナー企業のサービス・ソリューションなどに「COTOHA®」を組み込むことで、提供価値の向上や、データ収集・利活用の促進を行い、ビジネスや社会の課題解決を推進する取り組みです。

【別紙】「COTOHA® Search Assist」の利用シーン

① 在宅勤務支援 (本文から再掲)

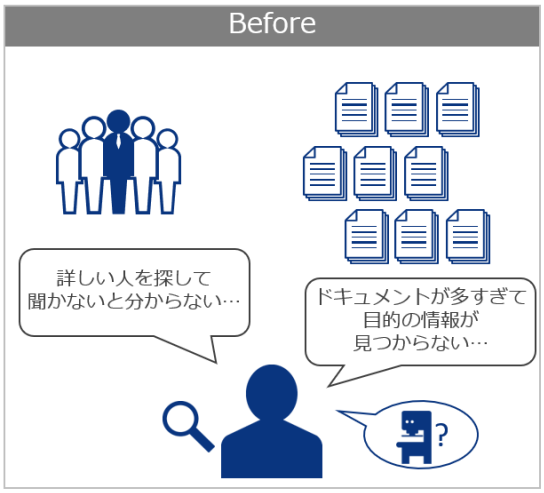
在宅勤務においては、同僚がそばにいない、資料が手元にないなど、ちょっとした質問や調べものに関するハードルが上がることがあります。本サービスを利用することで、疑問を気軽に、素早く解決することができます。

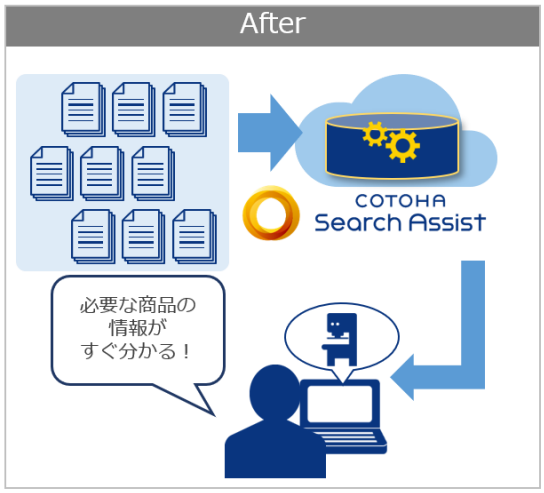


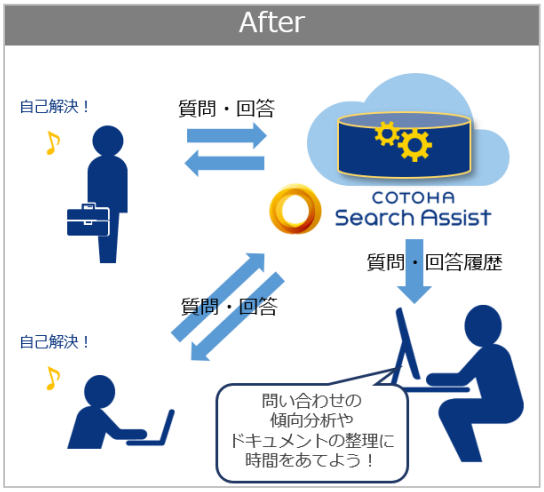


② 商品情報収集の支援

営業担当者は、多様化する商品の情報や、それに伴って増える販売マニュアルからの情報収集に時間を費やしています。本サービスを利用することで、情報の収集を効率化し、お客さまからの質問への対応や提案資料作成のスピードを上げることができます。





③ 社内ヘルプデスクの負担減

社内システムに関するもの、総務や社内手続きに関するものなど、企業内のヘルプデスクには日々多くの質問が寄せられます。自己解決のためにマニュアルを作っても、大量にあるマニュアルの中から目当ての情報を探し出すことについては、億劫な社員もいるのが実情です。また、ヘルプデスクの労力を割いてFAQを作成することはできますが、頻度の高い質問しかカバーすることができません。本サービスでは、既存のマニュアルをアップロードするだけで、大量の情報の中からの検索や、FAQにない質問への回答が可能になり、質問者の自己解決を大幅に促進します。